STILL

STILL Service.
NOTRE RÉUSSITE, C'EST LA VÔTRE !

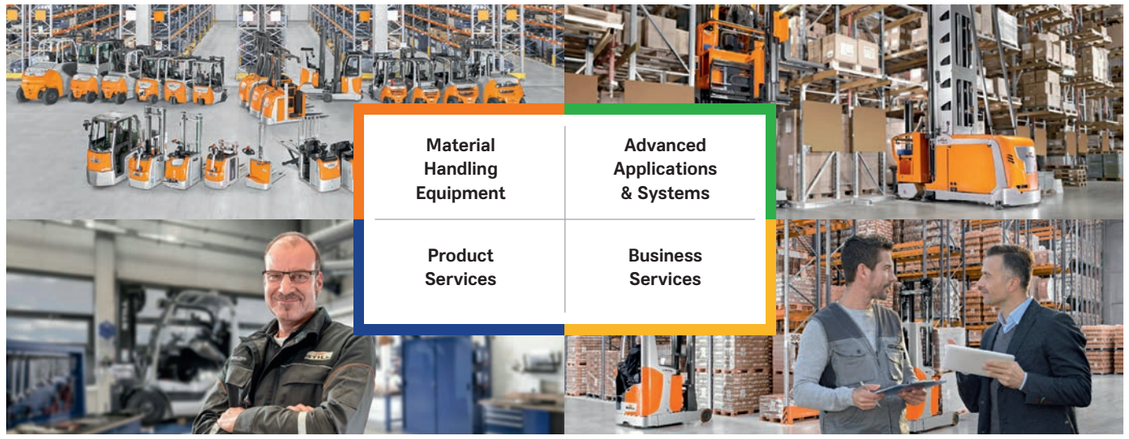
first in intralogistics

« Notre activité dépend très fortement de nos chariots : ils tournent en continu 24 heures sur 24. Toute panne, toute interruption impacte très fortement nos process et notre rentabilité. Un SAV rapide constitue donc pour nous une sécurité vitale. »

Jerry Knutsson Åhlund, directeur adjoint de Truck & Transport, Fredell Byggvaruhus

STILL PARTNERPLAN

Notre passion : la réussite de votre intralogistique ! Avec STILL PartnerPlan, vous disposez d'une visibilité totale et d'un accès complet à nos solutions sur-mesure.



Combinez, selon vos besoins, des chariots neufs et d'occasion ainsi que tous les accessoires appropriés, avec les solutions issues de nos **technologies d'automatisation**, nos applications logicielles, nos systèmes de rayonnages – le tout guidé avec précision et efficacité par nos conseillers. **Avec STILL Service**, découvrez comment vous pouvez utiliser les connaissances approfondies de nos techniciens pour optimiser vos tâches de maintenance et réparation – mais aussi bénéficier de contrats de **service totalement personnalisés**, vous ouvrant accès à nos services aux entreprises avec des programmes de gestion de flotte et des plans de configurables selon vos besoins. En un mot : STILL, une solution complète pour votre intralogistique !

Disponibilité. Fiabilité. Rapidité.

Votre temps est une ressource précieuse. Il n'est donc jamais trop tôt (ni trop tard) pour nous contacter ! Par téléphone, e-mail ou via notre application. Dans votre région, un **responsable service** suit en permanence la bonne gestion de votre compte. Il vous conseille sur nos offres de services personnalisées, et veille avec le plus grand soin à leur bonne mise en œuvre. Encadrant nos techniciens ainsi que nos experts hautement qualifiés pour les tests de chariots et de sécurité, la maintenance, les réparations et les conseils techniques, votre responsable s'assure en permanence que toutes vos demandes sont traitées de manière **optimale**, sans délai et directement sur votre site.

Quel que soit le type et la marque de vos chariots, avec transmission automatique comme manuelle, nos techniciens hautement qualifiés effectuent vos tâches de maintenance et de réparations dans les plus brefs délais. **Avec nous, aucun chariot ne reste immobile bien longtemps !**

Nous protégeons de manière proactive vos employés, vos marchandises et vos infrastructures de stockage : en effectuant pour vous tous les tests de sécurité réglementaires sur **vos chariots et rayonnages** – mais aussi, plus globalement, en sécurisant l'ensemble de votre intralogistique à l'aide de technologies innovantes.

Notre recherche **d'excellence** s'étend aussi à la formation, offrant à vos employés une sécurité et une productivité maximales, en parfaite adéquation avec leur environnement de travail. Pour votre entreprise, les avantages sont clairs et immédiats : plus grande longévité de vos équipements, **coûts d'exploitation réduits et économies d'énergie.**

DES PERFORMANCES HORS NORME

EXCELLENCE SERVICE

Votre temps est une ressource précieuse. Il n'est donc jamais trop tôt (ni trop tard) pour nous contacter ! Par téléphone, e-mail ou via notre application mobile 24 heures sur 24 7 jours sur 7. Dans votre région, un responsable service suit en permanence la bonne gestion de votre compte. Il vous conseille sur nos offres de services personnalisées, et veille avec le plus grand soin à leur bonne mise en œuvre. Encadrant nos techniciens ainsi que nos experts hautement qualifiés pour les tests de chariots et de sécurité, la maintenance, les réparations et les conseils techniques, votre responsable s'assure en permanence que toutes vos demandes sont traitées de manière optimale, sans délai et directement sur votre site.

Ceux qui savent compter... comptent sur nous.

Disponibilité
Formant à elle seule un mini-réseau de SAV complet, votre équipe personnelle STILL, composée de votre responsable régional et de votre technicien, disponible 24h/24 via tous les canaux de communication, est toujours proche de vous, toujours à votre écoute.

Fiabilité
Compétence technique, haute disponibilité et qualité des pièces d'origine STILL (STILL Original Parts®), partenariats internationaux avec les principaux fournisseurs de pièces de rechange... tout a été mis en place pour vous garantir un SAV fiable et efficace.

Rapidité
Toute demande de SAV est traitée immédiatement. Pour chaque type de chariot du marché, STILL dispose de processus de réparation et de maintenance standardisés, numérisés et ordonnancés de manière optimale – avec livraison de pièces de rechange du jour au lendemain, réduisant au minimum les temps d'immobilisation.

Des compétences de pointe en conseil
Vous avez toujours un temps d'avance avec votre technicien SAV STILL. Parfaitement formé à tous les niveaux, votre technicien identifie, à chaque visite, tous vos potentiels d'amélioration : sécurité, maintenance, fonctionnalités, infrastructures de stockage...

STILLneXXt – UN PORTAIL DE SERVICES INTELLIGENTS

Mobilisez le potentiel des services numériques STILL ! Vous maximisez ainsi le maintien opérationnel 24h/24 de votre parc dans les meilleures conditions possibles, avec une gestion optimale de tous vos paramètres. Le portail Web STILL neXXt centralise de manière transparente toutes vos sources de données et fonctions pertinentes pour votre intralogistique. L'interface regroupe différentes applications vous ouvrant un accès rapide et simple à toutes les offres STILL.

STILL neXXt fleet – optimisation de flotte
Cette puissante plate-forme en ligne vous permet d'identifier les potentiels d'optimisation de votre flotte, maximisant la rentabilité de votre intralogistique.
Sur tous vos sites, toutes les informations sur vos chariots (capacité, coûts, planification de maintenance et SAV) sont en permanence collectées et mises en forme pour une analyse claire et efficace à l'aide de différents modules d'aide à la décision. Ces modules vous permettent d'identifier d'un coup d'œil comment déployer vos chariots de manière optimale, comment éviter les sur- ou sous-capacités, et comment planifier au mieux maintenance et SAV en fonction de vos flux de production. Une fonction de notification vous signale automatiquement tous dépassements – coûts, délais... Tout reste constamment sous contrôle ! Bientôt, toutes les fonctionnalités de la plate-forme **FleetManager 4.x** – telles que la gestion des accès par puce RFID, l'enregistrement des chocs et la surveillance des batteries – pourront être évaluées dans STILL neXXt Fleet afin d'améliorer encore votre sécurité. Et pour une flexibilité maximale, en fonction de vos besoins d'analyse, chaque module peut aussi bien être utilisé individuellement qu'en combinaison avec tous les autres !

STILL neXXt realtime – lancez et gérez vos demandes de SAV en ligne
Vous pouvez utiliser cette application afin de lancer vous-mêmes vos demandes de SAV, puis suivre leur progression en temps réel. Pour ce faire, il suffit d'entrer les données de votre chariot défectueux – ou plus simplement de scanner son code QR à l'aide d'un smartphone. Le robot va élaborer avec vous, à partir de vos réponses à ses questions, un rapport de dommages. Ce rapport est transféré, avec les données spécifiques au chariot, sur le terminal du technicien STILL responsable de votre compte, qui se rend ensuite sur votre site avec toutes les informations et les pièces de rechange appropriées.
Depuis l'application, chaque technicien STILL dispose d'un accès immédiat aux demandes de ses clients, avec toutes les informations nécessaires pour une intervention immédiate. Avantages clés : simplification numérique des routines de maintenance et de la création des dossiers de réparation, et commande directe de pièces de rechange – une accélération considérable des processus de SAV.
En bref : technicien vite informé, chariot vite réparé !

Le SAV numérique !

Le guide vers la bonne solution

Votre intralogistique 100 % opérationnelle !
Une gamme de services parfaitement adaptée à vos activités et applications – de la simple intervention à la gestion de parc.

Conseils

Sécurité

Accessoires & rééquipement

STILL Pièces d'origine®

Entretien et réparation

360°

Le Responsable Service Client

> Conseil en SAV
> Organisation de SAV

NOTRE APPROCHE, VOTRE SOLUTION

Vue 360°

Votre technicien

> Assistance technique
> Conseil en service technique

STILL neXXt fleet

VOTRE SOLUTION

L'assurance Qualité

Notre priorité - votre satisfaction.

L'efficacité STILL service. Une exigence hors norme.

- **Accès instantané à STILL SAV** via tous les moyens usuels de communication.
- **Responsabilité individuelle.** Une équipe de responsables et de techniciens régionaux prend en charge d'une manière personnalisée chacun de vos besoins.
- **Compétences techniques.** Les techniciens STILL appliquent des normes de SAV cohérentes, constamment revues et mises à jour.
- **Une offre complète de produits et solutions.** Une structure modulaire s'adaptant à chaque exigence de service.
- **Assistance en ligne pour le diagnostic et la réparation.** Des outils numériques tels que STILL neXXt service navigator et neXXt service diagnose permettent à vos techniciens non seulement d'accéder à toute la documentation de chaque chariot, mais aussi de partager en temps réel leurs données de diagnostic avec les experts STILL.

STILL – neXXt fleet. Votre SAV en ligne en un coup d'œil

- **Accès facile à toutes** les données pertinentes – au niveau des flottes comme des chariots
- **Transparence totale** des coûts de SAV
- **Notification automatique :** à l'approche des dates de maintenance et d'inspection, ou si des limites budgétaires sont sur le point d'être dépassées
- **Tableau de bord** regroupant toutes les dates de maintenance et d'inspection en une seule application
- **Documentation** des interventions de maintenance et d'inspection

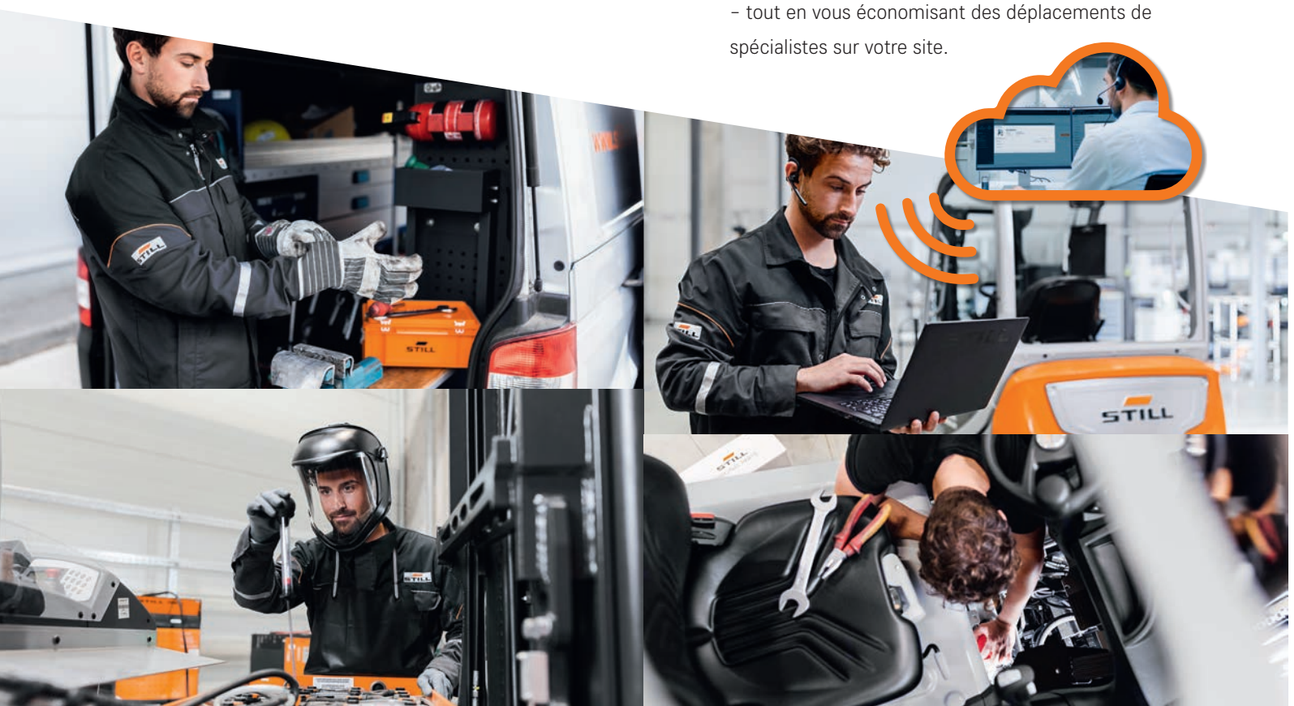
NOTRE SERVICE EN DÉTAIL

Entretien et réparation

Pour une disponibilité maximale

La priorité du SAV STILL est simple et claire : maintenir une disponibilité maximale de votre logistique interne. À cette fin, les ingénieurs de développement STILL ont mis au point, pour chaque type d'appareil, des séquences de réparation optimales, en termes d'efficacité comme de rapidité. Nos techniciens mobilisent chaque jour leur expertise pour appliquer avec rigueur ces procédures. Sur le plan organisationnel, STILL vous permet de tout encadrer – depuis les réparations imprévues suite à un accident jusqu'à l'usure normale, en passant par les mesures de contrôle et de maintenance : tout peut être regroupé dans un contrat de maintenance personnalisé STILL, vous garantissant non seulement une disponibilité opérationnelle permanente, mais également la certitude d'une conformité optimale de vos processus. **Ce type de contrat peut englober tous les chariots de votre flotte – même ceux d'autres marques que STILL !**

« Diagnostic coopératif » – l'outil numérique de nos techniciens.
Dans certaines situations de SAV, les techniciens doivent collaborer avec les experts STILL en développement de produits – par exemple lors d'interventions au cœur des systèmes informatiques des chariots. Nous avons développé à cet effet un outil numérique permettant à un technicien sur site de partager les données de diagnostic d'un chariot avec les experts du centre SAV de STILL. Face au même écran et collaborant en temps réel avec lui, expert et technicien élaborent et affinent ensemble le diagnostic. L'expert peut même effectuer à distance ses propres mesures en parallèle, tandis que le technicien conserve à tout moment le contrôle sur le chariot en cours de test. Notre « diagnostic coopératif » vous fait gagner du temps en accélérant la résolution de vos problèmes – tout en vous économisant des déplacements de spécialistes sur votre site.



Contrats de Service

La sérénité intralogistique

Optimisez vos ressources et simplifiez votre organisation : votre logistique interne 100 % opérationnelle 24h/24 grâce aux contrats de service STILL : une adaptation précise à vos besoins et une fiabilité maximale avec des coûts prévisibles – de la simple réparation à la maintenance périodique, en passant par la supervision complète de votre flotte. Le contrat **STILL Full-Service** regroupe tous vos besoins : planification, mise en œuvre et suivi de toutes les interventions d'entretien, maintenance, test et réparation nécessaires, y compris toutes les pièces de rechange requises – le tout pour un tarif mensuel fixe garanti. Nous assumons ainsi l'entière responsabilité de la disponibilité de vos chariots. Non seulement vous réduisez considérablement vos frais administratifs, mais vous gagnez aussi beaucoup de temps et minimisez vos coûts d'exploitation.

Sécurité

La priorité absolue

La sécurité de vos employés, appareils et équipements est essentielle pour une intralogistique efficace. STILL peut gérer pour vous la **planification et la mise en œuvre** de tous les tests de sécurité obligatoires sur vos chariots, équipements auxiliaires, chargeurs, batteries et rayonnages. Nous vous offrons en outre de nombreuses technologies de sécurité **innovantes** – notamment des systèmes d'alerte visuelle, des aides à la navigation laser et des systèmes de caméras auxiliaires. Nous avons regroupé ces offres sous forme de packages de sécurité pertinents. Les **solutions de sécurité STILL** contribuent à réduire les dommages causés aux biens et aux infrastructures de votre entrepôt, vous évitant ainsi des temps d'immobilisation coûteux.

Accessoires & rééquipement

Il n'est pas toujours nécessaire d'acheter un nouveau chariot !

STILL vous offre de nombreuses options pour adapter votre parc existant à l'évolution de vos besoins. Le rééquipement permet, très rapidement, d'ajouter à un chariot toutes sortes d'équipements auxiliaires, fonctions de sécurité et accessoires le rendant apte à de nouvelles missions. Afin de garantir un délai d'intervention minimal, nous gardons en permanence la plupart des éléments en stock pour une **livraison immédiate**. Nous produisons également des équipements auxiliaires personnalisés pour des applications spécifiques. En cas de pic d'activité, saisonnier ou temporaire nécessitant un accroissement momentané de vos capacités de traitement, pensez aussi à nos offres de **location à court terme** : elles constituent souvent une solution idéale !

STILL Original Parts®

Dans chaque pièce d'origine, des décennies d'expertise technologique

Fabriquées sur mesure pour chaque type et modèle de chariot et soumises aux tests de qualité les plus stricts, les pièces de rechange STILL Original Parts® sont très résistantes, donc moins sujettes à l'usure, garantissant un fonctionnement performant et toute sécurité. Nous conservons en permanence un stock de plus de **51 000** pièces d'origine pour une disponibilité rapide sur site. Qualité maximale, grande longévité et **disponibilité garantie au minimum 12 ans** : autant d'atouts qui vous garantissent un déploiement permanent de votre flotte, contribuent à la conservation de la valeur de vos chariots... et vous évitent des temps d'immobilisation coûteux. Nous offrons également des packages de maintenance spécialement conçus et optimisés pour chaque type de chariot.

360° Une offre complète

Votre environnement sécurisé

Parce qu'un chariot doit savoir s'adapter à son environnement, STILL a mis en place toute une gamme **d'accessoires et de périphériques** destinés à optimiser et faciliter son utilisation en entrepôt. Des **éclairages complémentaires** aux tenues de sécurité en passant par la salle de charge, STILL vous permet d'avoir une intralogsitique à la pointe de l'efficacité !

NOTRE SEUL INDICATEUR DE RÉUSSITE :

VOTRE SATISFACTION

La raison d'être de STILL Service est de vous assurer un maximum d'avantages pour votre activité. Nous sommes fermement convaincus qu'il n'existe qu'une seule manière de gagner votre confiance : vous écouter attentivement, comprendre vos besoins, et y répondre avec une fiabilité absolue. Ensuite, le plus important : vous seul êtes juge de notre réussite ! C'est pourquoi nous interrogeons chaque année en moyenne plus de 10 000 de nos clients SAV – afin de déterminer leur degré de satisfaction, et réévaluons en conséquence notre potentiel d'amélioration.
Un taux de satisfaction mesuré à hauteur de 93 %* vient régulièrement confirmer la réussite de nos approches, nous incitant à poursuivre dans cette voie, toujours en étroite collaboration avec vous !
STILL EMEA 1/1 au 31/12/18 15640 Enquêtes

SIMPLY EFFICIENT
Il n'existe pas de produits performants sans services de pointe pour les accompagner, seul gage d'efficacité économique. Comme tous nos produits, le SAV STILL se veut avant tout le **plus simple et le plus efficace possible**. Derrière ces deux mots, beaucoup de choses : facilité d'utilisation, hautes performances, et fiabilité – avec une **mise en œuvre flexible** et une transition numérique parfaitement maîtrisée. L'efficacité, c'est aussi, pour nos solutions, mobiliser le moins possible vos ressources, économiques comme humaines. Ainsi, les solutions de produits et services STILL deviennent le socle sur lequel se construit votre réussite.

STILL
6 Bd Michael Faraday
Serris – CEDEX 4
77716 Marne-la-Vallée
France
Tél: +33 1 64 17 40 00

info@still.fr
Pour plus d'informations, consultez le site
www.still.fr

STILL S.A.
Succursale Suisse Romande
Route de Pra de Plan 35
1618 Châtel-Saint-Denis
Suisse
Tél: +41 21 946 40 80
Fax: +41 21 946 40 92
info@still.ch
Pour plus d'informations, consultez le site
www.still.ch

STILL
Vosveld 9
2110 Wijnegem
La Belgique
Tél: +32 3 360 62 00
Fax: +32 3 326 21 42
info@still.be
Pour plus d'informations, consultez le site
www.still.be

STILL S.A. Luxembourg Branche
Zoning Industriel 11, Um Wöller
4410 Soleuvre (Sanem)
Luxembourg
Tél: +352 27 84 85 91
Fax: +352 27 84 85 92
info@still-luxembourg.lu
Pour plus d'informations, consultez le site
www.still-luxembourg.lu

STILL a la certification qualité, sécurité au travail, protection de l'environnement et gestion de l'énergie.

Service F 02/24 Sous réserve de toute modification technique. SIREN 348 937 013 RCS Meaux

first in intralogistics